

---

---

# DOBRE PRAKTYKI

---

---

MARTA KARASIŃSKA, KAROLINA KAROLEWSKA,  
MAŁGORZATA KOSTRZYŃSKA, KLAUDYNA KUBIAK,  
EWELINA PIETRZAK, MARTA STEFAŃSKA, EWELINA UBIK,  
MONIKA WOJTCZAK<sup>1)</sup>

## SKRZYŃKA „DOMNI – BEZDOMNI” JAKO INNOWACYJNY SPOSÓB PRACY Z OSOBAMI DOŚWIADCZAJĄCYMI BEZDOMNOŚCI

### ABSTRAKT

Celem artykułu jest przedstawienie innowacyjnego pomysłu na pracę z osobami „bez domu”, za pośrednictwem narzędzia, jakim jest Skrzynka „Domni – Bezdomni”. Narzędzie to ma na celu ułatwienie osobom „bez domu” wychodzenia z bezdomności, a także pomoc w realizacji ich podstawowych potrzeb pojawiających się na drodze do życiowej stabilizacji. Skrzynka stanowi pewnego rodzaju „łącznik” pomiędzy tymi, którzy pozostają w trudnej sytuacji życiowej „bez domu” a tymi, którzy chcą pomóc, wrażliwymi na drugiego człowieka „domnymi”. Pomagający za pośrednictwem Skrzynki „Domni – Bezdomni” ma pewność, że przekazywane wsparcie trafia bezpośrednio do konkretnego bezdomnego oraz odpowiada jego realnemu zapotrzebowaniu.

Pracę za pośrednictwem narzędzia, jakim jest Skrzynka, rozumiemy procesualnie przynajmniej z dwóch powodów. Po pierwsze, istnieje możliwość wyodrębnienia określonych, następujących po sobie etapów, przez które przebiega. Nie jest możliwe sztywne wytyczenie między nimi granic, ale raczej zarysowanie pewnych działań stanowiących o płynnym przejściu z jednego do drugiego etapu. Po drugie, współpraca wolontariusza z Uczestnikiem projektu wymaga każdorazowo indywidualnego i wzajemnego „docierania się”, dopasowania, różnorodnych modyfikacji działań, co także przybiera formę interakcyjnego procesu nieustannego komunikowania się i negocjowania.

W ramach wspomnianego procesu pracy za pośrednictwem Skrzynki wyróżnić można następujące etapy: **otwarcia kontaktu, budowania relacji** oraz **„zamykania” kontaktu**.

---

<sup>1)</sup> Studenci (wolontariusze), uczestnicy projektu (osoby bez domu) oraz pracownicy Uniwersytetu Łódzkiego.

W ramach każdego z powyższych etapów wyróżnić można wewnętrznie doszczegóławiające je podetapy. W ramach każdego etapu lub podetapu wskazujemy możliwości i trudności, które się z nim wiążą. Dodatkowo owe trudności i możliwości dzielimy w zależności od tego, czy praca przebiega w instytucji, czy też w środowisku otwartym.

**Słowa kluczowe:** bezdomność, praca socjalna, uppełnomocnienie, wsparcie społeczne

## WPROWADZENIE – CZYM JEST SKRZYŃKA?

Celem artykułu jest przedstawienie innowacyjnego pomysłu na pracę z osobami „bez domu”, za pośrednictwem narzędzia, jakim jest Skrzynka „Domni – Bezdomni”. Powstał on na skutek wymiany doświadczeń osób uczestniczących w projekcie Skrzynka „Domni – Bezdomni”: uczestników – osób bezdomnych, wolontariuszy, koordynatora projektu<sup>2)</sup>.

Skrzynka „Domni – Bezdomni” to projekt autorstwa absolwentki warszawskiej Akademii Sztuk Pięknych Eugenii Wasylczenko, stanowiący efekt jej pracy licencjackiej pt. „Každy może trafić na ulicę”, zrealizowanej w pracowni Krzysztofa Wodiczko. Główne cele projektu koncentrowały się wówczas na tym, aby bezdomni nie poczuli się odseparowaną, „wskazywaną palcem” grupą społeczną. Stąd też Skrzynka została umieszczona w centrum miasta, stając się jego integralną częścią. Dodatkowo autorce pomysłu chodziło o upodmiotowienie bezdomnych przez kartki przyklejone do skrzynek, pisane przez nich własnoręcznie, podpisane imieniem, często zawierające krótką historię życia. Stwarzało to okazję poznania człowieka, którego definiują konkretne potrzeby, a nie jedynie ogólne etykiety „bezdomny”.

Skrzynka „Domni – Bezdomni” ma na celu ułatwienie osobom „bez domu” wychodzenia z bezdomności, a także pomoc w realizacji ich pod-

---

<sup>2)</sup> Szczególne podziękowania należą się wolontariuszom, bez których realizacja projektu nie byłaby w ogóle możliwa. Podziękowania kierujemy także w stronę tych spośród nich, którzy uczestniczyli w przygotowaniu prezentacji projektu podczas konferencji „Mieszkanie: prawem, przywilejem czy towarem?”, organizowanej przez Łódzkie Partnerstwo w sytuacji Wykluczenia i Bezdomności oraz UEŁ, w dniach 20–22.04.2017 r. (tytuł prezentacji: „Skrzynka Domni – Bezdomni” jako narzędzie w pracy z osobami bez domu): Marcie Dekańskiej, Adrianowi Maj, Magdalenie Mikołajczyk, Marcie Pabisiaak, Małgorzacie Przygodzkiej. Refleksje w niej zawarte zostały wykorzystane w niniejszym artykule. Dziękujemy także uczestnikom projektu, a w szczególności Dagmarze i Ewelinie, za ich refleksje i możliwość wspólnej interpretacji opisywanych działań.

stawowych potrzeb pojawiających się na drodze do życiowej stabilizacji. Skrzynka stanowi pewnego rodzaju „łącznik” między tymi, którzy pozostają w trudnej sytuacji życiowej „bez domu”, a tymi, którzy chcą pomóc, wrażliwymi na drugiego człowieka „domnymi”. Tak opisywano ją w *Gazecie Wyborczej* (Urazińska, 2017):

*Żadne cuda – kurtka zimowa, buty, pasta do zębów, fotele, garnki. Takie marzenia mają niektórzy łodzianie. I każdy je może spełnić. Po wielu miesiącach przerwy nietypowa skrzynka kontaktowa między światem tych, którzy mają i chcą się dzielić, a tymi, którzy potrzebują i odważyli się poprosić, znów działa. Biała, wielkości kontenera na surowce wtórne, z przegródkami zamykanymi na kłódkę. Na każdej z 12 skrytek jest miejsce na prośbę. Skrytkę może otworzyć tylko ten, kto posiada klucz. Ale dary przez specjalny otwór może wrzucić każdy. A jeśli prośba dotyczy przedmiotów, które w skrzynce się nie mieszczą, podany jest numer osoby w potrzebie albo opiekuna skrzynki.*

Pomagający za pośrednictwem Skrzynki „Domni – Bezdomni” ma pewność, że przekazywane wsparcie trafia bezpośrednio do konkretnego bezdomnego oraz że odpowiada jego realnemu zapotrzebowaniu. Zakładając, że ludzie chcą pomagać drugiemu, tylko nieraz nie mają pomysłu na to, jak się do tego zabrać, Skrzynka staje się swoistą pomocą w niesieniu pomocy<sup>3)</sup>.

Projekt ten został przeniesiony na grunt Łódzki w 2015 r. przez Łódzkie Partnerstwo Pomocy w sytuacji Wykluczenia i Bezdomności (ŁPP); pierwotnie prowadzony tylko siłami Partnerstwa, zajął miejsce na Starym Rynku. Doczekał się nowej odsłony w październiku 2016 roku. Został przeniesiony na halę Zielonego Rynku (Plac Barlickiego) (najpierw na zewnątrz, następnie wewnątrz hali, dzięki uprzejmości Stowarzyszenia Zielony Rynek). Poszerzyła się też grupa osób zainteresowanych działaniami Skrzynki, dzięki zawiązaniu na Uniwersytecie Łódzkim interdyscyplinarnej i nowa-

<sup>3)</sup> Klucz do pojedynczej skrytki posiada wolontariusz i współpracujący z nim Uczestnik. Nad każdą skrytką znajduje się wrzutnia z możliwością zamieszczania produktów, wymienianych na umieszczonych na skrytkach listach potrzeb. Zdjęcie Skrzynki oraz szersze informacje dotyczące funkcjonowania odnaleźć można na stronach: <http://www.etnologia.uni.lodz.pl/wp-content/uploads/2017/02/Skrzynka-Domni-Bezdomni.pdf>; <https://lodz.tvp.pl/.../skrzynka-domnibezdomni-stanela-na-pl-barlickiego>; <https://biuletyn.uni.lodz.pl/archiwa/10653>; <http://lodz.wyborcza.pl/lodz/7,154682,23046615,spirala-zycziwosci-ruszyla.html?disableRedirects=true> (dostęp: 28.02.2018).

torskiej formy współdziałania i zarazem pomocy, w działaniach łączącej refleksję badawczą, przygotowanie do zawodu oraz realną pomoc i udział w zmianie społecznej w/dla społeczności lokalnej – miejskiej. Obecnie interdyscyplinarny zespół złożony jest z kilku badaczy i wykładowców<sup>4)</sup>, reprezentujących cztery specjalności z trzech różnych wydziałów UŁ<sup>5)</sup> wraz z kilkunastoosobową grupą studentów – wolontariuszy.

## SKRZYŃKA JAKO PROCES, CZYLI O ETAPACH PRACY ZA POŚREDNICTWEM SKRZYŃKI

Pracę za pośrednictwem Skrzynki rozumiemy procesualnie przynajmniej z dwóch powodów. Po pierwsze, istnieje możliwość wyodrębnienia określonych, następujących po sobie etapów, przez które praca przebiega. Nie jest możliwe sztywne wytyczenie między nimi granic, ale raczej zarysowanie pewnych działań stanowiących o płynnym przejściu z jednego do drugiego etapu (będących zakończeniem jednego i początkiem kolejnego). Po drugie, współpraca wolontariusza z uczestnikiem projektu wymaga każdorazowo indywidualnego i wzajemnego „docierania się”, dopasowania, różnorodnych modyfikacji działań, co także przybiera formę interakcyjnego procesu nieustannego komunikowania się i negocjowania.

W ramach wspomnianego procesu pracy za pośrednictwem Skrzynki można wyróżnić następujące etapy: **otwarcia kontaktu, budowania relacji oraz „zamykania” kontaktu.**

W ramach każdego z powyższych etapów można wyróżnić wewnętrznie doszczegóławiające je podetapy. Zarówno etapy, jak i podetapy charakteryzujemy poniżej. W ramach każdego etapu lub podetapu wskazujemy

---

<sup>4)</sup> Obszary te to (w kolejności alfabetycznej): etnologia/antropologia kulturowa (Instytut Etnologii i Antropologii Kulturowej, Wydział Filozoficzno-Historyczny), pedagogika społeczna (Katedra Pedagogiki Społecznej, Wydział Nauk o Wychowaniu), praca socjalna oraz socjologia (Instytut Socjologii, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny).

Wśród zaangażowanych badaczy należy wymienić: prof. nadzw. dr hab. Inę Kuźmę (Wydział Filozoficzno-Historyczny), dr. Andrzeja Kacprzaka, dr Małgorzatę Potoczna, mgr Łucję Lange (Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny UŁ) oraz dr Małgorzatę Kostrzyńską i dr Monikę Wojtczak (Wydział Nauk o Wychowaniu UŁ).

<sup>5)</sup> Obszary te to (w kolejności alfabetycznej): etnologia/antropologia kulturowa (Instytut Etnologii i Antropologii Kulturowej, Wydział Filozoficzno-Historyczny), pedagogika społeczna (Katedra Pedagogiki Społecznej, Wydział Nauk o Wychowaniu), praca socjalna oraz socjologia (Instytut Socjologii, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny).

możliwości i trudności, które się z nim wiążą. Dodatkowo owe trudności i możliwości dzielimy w zależności od tego, czy praca przebiega w instytucji, czy też w środowisku otwartym<sup>6)</sup>.

## Otwarcie kontaktu

Pierwszy etap pracy ze Skrzynką – otwarcie kontaktu – rozumiemy jako rozpoczęcie współpracy wolontariusza z potencjalnymi, przyszłymi uczestnikami projektu. Najważniejszym aspektem jest nawiązanie relacji oraz określenie zasad współpracy. Etap ten składa się z następujących podetapów: **rekrutacji, zawierania kontraktu oraz opracowania opisu potrzeb.**

## *Rekrutacja*

Rekrutacja nie tylko stanowi podetap procesu pracy za pośrednictwem Skrzynki, lecz również sama w sobie jest rozumiana przez nas procesualnie. Ma prowadzić do pozyskania uczestników projektu, co nigdy nie dzieje się natychmiast. W instytucji, takiej jak schronisko, odbywa się przez zorganizowanie jednego spotkania bądź kilku spotkań, na których wolontariusze przedstawiają ideę Skrzynki „Domni – Bezdomni” i zasady jej funkcjonowania, odpowiadają na pytania osób zainteresowanych. Najczęściej po takim spotkaniu dochodzi do rozmów indywidualnych czy spotkań w mniejszych grupach osób deklarujących zainteresowanie. Często ewentualne deklaracje pojawiają się dopiero po jakimś czasie, po przemyśleniu przez potencjalnego uczestnika jego chęci włączenia się w projekt.

Z kolei dotarcie do uczestnika ze środowiska otwartego odbywa się najczęściej za pośrednictwem streetworkera, który ma z nim kontakt na co dzień. Wówczas streetworker nie tylko „typuje” potencjalnych zainteresowanych, rozmawia z nimi na temat Skrzynki, ale także aranżuje pierwsze spotkanie bezdomnego z wolontariuszem, w którym także uczestniczy.

Warto wspomnieć w tym miejscu, że opisany powyżej przebieg rekrutacji odbywa się zazwyczaj w placówkach czy w środowisku, które wolontariusze odwiedzają po raz pierwszy, gdzie projekt nie był dotąd znany. Niejednokrotnie dochodzi do samodzielnego „werbowania się” uczestników,

---

<sup>6)</sup> Mianem instytucji określamy najbardziej popularne placówki dla osób bezdomnych, jak schroniska czy hostele. Z kolei określenie „środowisko otwarte” oznacza przestrzeń życia (w tym przypadku bezdomnych) poza instytucją.

którzy dowiadują się o projekcie na zasadzie „poczty pantoflowej”, obserwują jej pozytywne działanie wśród swoich kolegów bezdomnych, co skłania ich do bezpośredniego zgłaszania się do wolontariuszy czy koordynatora, bądź pośrednio – deklarowania chęci przystąpienia do projektu przez znajomego bezdomnego, który jest już zaangażowanym uczestnikiem. Nie da się ukryć, że ten sposób rekrutacji wydaje się nam dużo cenniejszy z racji „żywej” reklamy Skrzynki, której efekty działania mówią same za siebie, przekonując kolejnych zainteresowanych. Co ciekawe, opisywany powyżej przebieg rekrutacji pojawia się nie tylko w schroniskach, gdzie kontakt między mieszkańcami i wymiana informacji jest – jak się wydaje – znacznie łatwiejsza, ale także w środowisku otwartym, gdzie informacja o rozmaitych działaniach również wbrew pozorom rozchodzi się wśród bezdomnych bez większych trudności<sup>7)</sup>.

## **Możliwości i trudności pracy podczas rekrutacji**

**Specyfika instytucji.** Wśród możliwości, jakie daje praca za pośrednictwem Skrzynki, realizowana w instytucji (schronisko, hostel), wymienić można przynajmniej kilka. Zacząć należy od tego, że w placówce zamieszkuje określona liczba osób dotkniętych bezdomnością, znajdujących się w podobnej sytuacji życiowej. Najczęściej osoby te dobrze się znają, niekiedy nawiązują bliskie relacje, komunikują się, wspierają. Dlatego instytucja umożliwi „zaszczepienie idei” Skrzynki, a informacja o niej niejako rozprzestrzeni się samoistnie, co zostało opisane powyżej. Ułatwia to podjęcie decyzji niezdecydowanym, umożliwia spokojne zastanowienie się

---

<sup>7)</sup> Dotyczy to bezdomnych z autoprezentacją w roli „na bezdomnego”. Istnieje potrzeba rozróżnienia bezdomnych przyjmujących autoprezentację w roli „na normalnego”, a więc tego niewyróżniającego się niczym od reszty społeczeństwa, „niewyglądającego” na bezdomnego, posiadającego atrybuty „domności”, jak telefon komórkowy czy bilety komunikacji miejskiej, oraz w roli „na bezdomnego”, czyli tych wypełniających stereotyp bezdomnego istniejący w społeczeństwie („brudny, śmierdzący”). Bezdomny w roli „na normalnego” to ten, który stosunkowo krótko doświadcza bezdomności, stroni od innych w podobnej sytuacji oraz od placówek świadczących pomoc bezdomnym. Jednak brak pomocy ze strony tychże placówek, wynikający często z jego niewpasowania się w obraz bezdomnego, któremu „przysługuje” pomoc (często wiązany ze stereotypowym postrzeganiem), powoduje, że wsparcie odnajduje wśród bezdomnych w roli „na bezdomnego”, coraz bardziej się z nimi integrując, wpisując się w ich stereotypowy obraz. Wówczas wszelkie informacje, chociażby dotyczące rozmaitych form wsparcia, wydają się rozprzestrzeniać dość szybko. Szerzej w: Kostrzyńska, 2010.

nad wzięciem udziału w projekcie, wspólne przedyskutowanie pojawiających się wątpliwości. Zachętę do udziału stanowi często przykład innych współmieszkańców, którzy otrzymali pomoc niejako „szytą na miarę”, co niewątpliwie jest zaletą Skrzynki. Dodatkowo grupa uczestniczek projektu, przebywających w schronisku dla kobiet z dziećmi, w najbliższym czasie miała otrzymać mieszkania socjalne i rozpocząć życie na własny rachunek. Dlatego ważne dla nich było to, że projekt odpowiada na ich realne potrzeby, na konkretnym etapie życia, na którym aktualnie się znalazły. Istotne w przypadku tych osób było również to, iż pierwszymi wolontariuszami były osoby znane im już wcześniej, również niereprezentujące żadnej instytucji pomocowej<sup>8)</sup>. Wydaje się, iż znacząco wpłynęło to na pokonanie początkowych trudności związanych z oporem uczestniczek. Zachętę do udziału stanowiła również otwarta postawa wolontariuszy i ich przekonanie, że uczestniczki są jedynymi „specjalistami” od swojej sytuacji życiowej, którzy najlepiej mogą określić własne potrzeby. Wolontariusze nie oceniali, nie krytykowali i niejako oddawali pole działania, decydowania bezdomnym kobietom<sup>9)</sup>. Osobom, które potencjalnie interesowały się Skrzynką potrzebny był czas na spokojne przemyślenie, przedyskutowanie i podjęcie decyzji. Umożliwiało to nawiązanie specyficznej relacji opartej na zaufaniu. Jednocześnie budowanie tych relacji miało znaczenie dla całego dalszego procesu współpracy. Zaufanie, o którym mowa, nie pojawiało się od razu, wymagało zaangażowania obu stron i nieustannego podtrzymywania.

Z kolei, jeśli mowa o trudnościach w pracy w instytucji, należało by wspomnieć o tych, które pojawiały się na początku działalności Skrzynki. Jeszcze przed zorganizowaniem spotkania rekrutacyjnego wolontariusze zastanawiali się nad kryterium wyboru uczestników spośród większej liczby zgłoszonych (skrzynka zawiera tylko 10 skrytek). Stąd pojawił się problem, czy o uczestnictwie powinna decydować kolejność zgłoszeń, losowanie czy może sytuacja życiowa. Jednocześnie dylematom tym towarzyszyła

<sup>8)</sup> Wiele badań pokazuje, że osoby bezdomne niejednokrotnie unikają kontaktu z przedstawicielami instytucji pomocowych (głównie bezdomni „uliczni”), bądź nawiązują kontakt z dużą dozą nieufności (mieszkańcy schronisk), z racji na ich wcześniejsze, niejednokrotnie negatywne doświadczenia wynikające z tego typu relacji. Prezentowanie siebie przez wolontariuszy jako osoby „z zewnątrz”, czyli spoza kręgu znanych instytucji pomocy, sprzyjało otwarciu kontaktu nieobciążonego wcześniejszymi niepowodzeniami.

<sup>9)</sup> Taka postawa jest bliska towarzyszeniu społecznemu, które w pedagogice społecznej wiąże się z równoważeniem relacji zachodzących między podmiotami działania (Marynowicz-Hetka, 2007, s. 135).

świadomość, że nie sposób wolontariuszom ocenić, kto bardziej potrzebuje pomocy (pytanie, czy w ogóle ma do tego prawo). Jest to kwestia bardzo indywidualna i skomplikowana. Dlatego w przypadku zgłoszenia się dużej grupy osób losowanie wydawało się najlepszym rozwiązaniem. W rzeczywistości na tym etapie pojawiły się dodatkowe, wcześniej nieprzewidywane przeszkody, jak np. nieufność potencjalnych uczestników wobec wolontariuszy. Opór, a co za tym idzie – niechęć do podjęcia głębszej współpracy, nawet ze znanym wcześniej wolontariuszem, początkowo stanowiły poważną barierę. Stąd potrzeba zorganizowania kilku spotkań rekrutacyjnych. Było to konieczne, ponieważ na pierwszym spotkaniu jedynie dwie osoby wyraziły chęć udziału w projekcie. Pozostałe kobiety wykazały brak wiary w jego efektywność. Dodatkowo potencjalne uczestniczki sygnalizowały również obawy przed rozpoznaniem ich przez rodzinę czy znajomych. Jak wspomina jedna z nich: „na samym początku miałam pewne obawy, żeby wziąć udział, bałam się, że ktoś z dawnych znajomych, z którymi nie mam kontaktu, może mnie szybko namierzyć. Ale wolontariuszki rozwiąły moje obawy”. Warto również zaznaczyć, że trudności, jakie się pojawiły na tym etapie, stanowiły ważną lekcję dla wolontariuszy, którzy często dopiero rozpoczynali pracę z osobami w tak trudnej sytuacji życiowej i zdobywali pierwsze doświadczenia.

**Specyfika środowiska otwartego.** Specyfika prowadzenia rekrutacji w środowisku otwartym charakteryzuje się przede wszystkim tym, że w większości przypadków pośredniczą w niej streetworkerzy. Z jednej strony, jest to pewne ułatwienie nawiązania współpracy, dzięki „wprowadzeniu” wolontariusza, przedstawieniu go i niejako „zareklamowaniu” Skrzynki przez osobę znaną bezdomnemu. Z drugiej jednak strony w pewnym stopniu dochodzi do obciążenia pierwszego kontaktu nastawieniem zapośredniczonym od streetworkera. Wolontariusz poznaje bowiem jego opis osoby, z którą mają się spotkać, opinię, jaką wyrobił sobie na podstawie doświadczeń z tą konkretną osobą, ale także z innymi osobami w podobnej sytuacji życiowej. Dzięki temu, że „wie, czego się spodziewać”, może lepiej przygotować się do kontaktu, ale jednak istnieje zagrożenie postrzegania osoby, z którą ma współpracować, przez pryzmat utrwalonej opinii streetworkera, którą trudno jest zmienić. Dodatkową, bardzo prozaiczną, choć istotną trudnością w pracy w środowisku otwartym jest konieczność znalezienia miejsca spotkania, które sprzyjałoby spokojnej rozmowie. Bezdomni „bezdachowi” niejednokrotnie przemieszczają się z miejsca na miejsce, a ci, którzy „zado-



mowili” jakiś fragment przestrzeni ulicznej, nie zapraszają od razu do niej osoby „z zewnątrz”, którą początkowo jest wolontariusz. Niekiedy także bezdomny wstydi się swojego miejsca pobytu, unikając spotkań w jego pobliżu. Inną kwestią jest bezpieczeństwo wolontariusza, które w sposób szczególny może zostać zachwiane w przypadku spotkań organizowanych w pustostanach zamieszkiwanych także przez innych, nieznaną mu bezdomnych, czy w budynkach przeznaczonych do rozbiórki, których stan techniczny stwarza nie lada zagrożenie.

### ***Zawieranie kontraktu***

Zawieranie kontraktu ma miejsce już po rekrutacji, po zadeklarowaniu chęci współpracy przez konkretne osoby<sup>10)</sup>. Kontrakt rozumiemy jako pisemną formę określenia współpracy pomiędzy wolontariuszem (opiekunem skrzynki) a uczestnikiem projektu. Zawiera on najpotrzebniejsze informacje regulujące wzajemne relacje, jak np.:

- imię zaproponowane dla potrzeb projektu, wpisywane na opisie potrzeb, w celu zachowania większej anonimowości uczestnika;
- zasady współpracy, jak potrzeba sporządzania listy potrzeb oraz regularnego jej aktualizowania (wykreślanie zaspokojonych potrzeb, dopisywanie nowych), czy konieczność regularnego (co najmniej raz w tygodniu) sprawdzania zawartości skrzynki i jej opróżniania przez uczestnika;
- czas trwania współpracy, określane orientacyjnie na okres trzech miesięcy, następnie dopasowywany do indywidualnych potrzeb uczestnika<sup>11)</sup>;

<sup>10)</sup> Warto wspomnieć, że zdarzają się różni uczestnicy projektu: od indywidualnej osoby, po parę bezdomnych czy bezdomną matkę z dzieckiem, a nawet rodzinę. Niekiedy pracuje z nimi jeden wolontariusz, niekiedy – w zależności od indywidualnej sytuacji – w pracę włącza się dwóch wolontariuszy, niejednokrotnie także w bardziej bezpośredni sposób i koordynator.

<sup>11)</sup> Zaproponowanie określonego czasu współpracy ma zapobiegać zbyt niemu przyzwyczajaniu się uczestnika do pomocy ze strony wolontariusza, a w konsekwencji zjawisku wyuczony bezradności, niestety często obecnym w środowisku osób bez domu. Wyuczona bezradność jest „przeświadczeniem o braku wpływu na rzeczywistość, w rezultacie ciągłego doświadczania niepowodzeń, przekonania o własnej niezdolności i niemocy, a także o braku związku między własnymi działaniami a ich następstwami (...)” (Nóžka, 2006).

- możliwość dobrowolnej rezygnacji z uczestnictwa w projekcie oraz bycia wyłączonej z racji niewywiązywania się z zobowiązań.

Co ważne, kontrakt zawiera zobowiązania każdej z dwóch stron – zarówno uczestnika, jak i wolontariusza, przez co jest podpisywany także przez każdego z nich.

## **Możliwości i trudności pracy podczas zawierania kontraktu**

**Specyfika instytucji.** Kontrakt ze względu na swój formalny charakter, potrzebę określenia zasad współpracy, a także konieczność pewnych zobowiązań, podnosi rangę projektu oraz motywuje do działania, ale jednocześnie może budzić obawy. Uczestnicy niekiedy wydawali się zaniepokojeni koniecznością podpisania umowy. Określenie „kontrakt” budzi wiele wątpliwości, chociażby związanych z tym, że dokument zostanie gdzieś przekazany, udostępniony komuś, kto mógłby go upublicznić. Pojawiają się liczne pytania typu: „kto się dowie, że to podpisałam?”, „w jakie ręce on trafi?”. Można powiedzieć, że wynikało to z ograniczonego zaufania w stosunku do wolontariuszy, ale również instytucji pomocy, z którymi uczestnicy mieli kontakt i posiadają na tym polu różne, czasem trudne doświadczenia. Wydaje się także, że życie i funkcjonowanie „tu i teraz”, bez planowania przyszłości, tak często charakteryzujące osoby bezdomne, także może stanowić przyczynę lęku przed długotrwałymi zobowiązaniami. Jak się okazało, kontrakt zaczął pełnić także funkcję integracyjną, gdyż uczestnicy zaczęli wspólnie go analizować oraz dyskutować nad podjęciem decyzji.

Istotne trudności pojawiły się również na polu współpracy z pracownikami instytucji. Jak wynika z doświadczeń wolontariuszy, początkowo kadra nie wierzyła w powodzenie projektu, a tym samym w jego uczestniczki. Nie traktowano tej inicjatywy poważnie, podchodzono z dystansem, czasem z ironią. Podczas podpisywania kontraktów próbowano również narzucić wolontariuszom swoje pomysły, np. dotyczące czasu trwania współpracy lub potrzeb, które powinny się znaleźć na kartach. Pracownicy często wychodzili z założenia, że to oni wiedzą lepiej, co jest potrzebne uczestnikom.

**Specyfika środowiska otwartego.** Wśród trudności wolontariusze wymieniają brak możliwości zweryfikowania, z kim ma się do czynienia, co może mieć znaczenie nie tylko dla komfortu psychicznego, ale i bezpieczeństwa fizycznego w pracy w środowisku otwartym. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być to, że wolontariuszami zazwyczaj były osoby młode, często

studenci zdobywający swoje pierwsze doświadczenia w pracy z bezdomnymi. Dopiero bezpośredni kontakt z bezdomnymi ze środowiska otwartego dawał możliwość weryfikowania swoich wcześniejszych wyobrażeń na ich temat, niejednokrotnie budowanych na podstawie ich stereotypowego postrzegania.

### ***Opracowanie opisu potrzeb***

Kolejny podetap w ramach nawiązania kontaktu stanowi praca nad opisem potrzeb. Pozwala na dokonanie refleksji nad tym, czego się tak naprawdę potrzebuje. Każde odwołać się do tego, na jakim etapie życia dana osoba się znajduje i w związku z tym, jakie wynikają z tego potrzeby. Opis potrzeb jest przygotowywany przez uczestnika i wspierającego go wolontariusza, stąd poszczególne opisy różnią się od siebie, odpowiadając indywidualnym sytuacjom życiowym ich „właścicieli”. Opis składa się najczęściej z przedstawienia siebie, opisanie krótkiej historii życia bądź sytuacji, w jakiej aktualnie znajduje się uczestnik, listy potrzeb (materialnych, ale i niematerialnych, jak potrzeba znalezienia pracy czy podjęcia terapii) oraz telefonu kontaktowego do wolontariusza, niekiedy także do uczestnika, jeśli wyraża taką potrzebę.

### **Możliwości i trudności pracy podczas opracowania potrzeb**

**Specyfika instytucji.** Konieczność stworzenia opisu potrzeb sprawia, że uczestnik musi zdać sobie sprawę z tego, czego rzeczywiście mu brak, ucząc się niejako planowania własnej przyszłości. Na tym etapie wielokrotnie pojawiały się pytania uczestników kierowane do samego siebie, ale i do wolontariuszy: „czego mogę potrzebować, jestem w schronisku i w sumie większość tego, co jest potrzebne do życia, mam”. Warto zaznaczyć, iż taka postawa stanowiła element zaskoczenia dla samych wolontariuszy. Mimo ich doświadczeń i deklaracji całkowite wyzbycie się funkcjonującego powszechnie stereotypu bezdomnych jako „roszczeniowych i zachłannych” okazało się trudniejsze, niż początkowo zakładali. Większość osób biorących udział w projekcie była skoncentrowana na potrzebach podstawowych, życiu „tu i teraz”. Refleksja nad potrzebami skłaniała ich do „wyjścia” poza teraźniejszość i zwrócenia się ku przyszłości. Dodatkowo „przelanie” swoich potrzeb na papier niejako wymuszało uporządkowanie ich zgodnie z pewną hierarchią, rozpoczynając od tych niezbędnych w danym momen-

cie, kończąc na tych „na potem”, które mogą poczekać. Taki sposób myślenia pozwala na stopniowe planowanie tego, co już jest, i tego, co muszę jeszcze wykonać, aby funkcjonować poza schroniskiem.

Jednocześnie warto wspomnieć, że schronisko oferuje swoim mieszkańcom pomoc w realizacji potrzeb podstawowych, niezbędnych do przetrwania. Odpowiada za pomoc w sytuacji głodu, pragnienia, braku schronienia, zapewnienia ciepła oraz higieny osobistej<sup>12</sup>). Tkwiąc w takiej sytuacji przez dłuższy czas, osoby bezdomne zamykają się na inne potrzeby, uważając, że „nic więcej się im nie należy”, lub nawet, że „nie mogą pragnąć czegoś więcej”. Sporą trudnością było uświadomienie uczestnikom braku podstaw do wstydu i obawy przed osądzeniem przez innych, „tych z zewnątrz” w sytuacji, kiedy poproszą o coś, co z pozoru bezdomnym się „nie należy”, „o co prosić nie powinni”. Często uczestnicy pytali: „czy ja mogę to chcieć?”. Obawiali się posądzenia o zachłanność czy nieadekwatność potrzeb do aktualnej sytuacji. Odblokowanie i walka z obawami i własnym strachem wymagały wielu rozmów. Szukając uzasadnienia dla takiej postawy uczestników projektu, można również odwołać się do stereotypowego postrzegania bezdomnych przez większość społeczeństwa i informacji zwrotnych, które w wyniku takiego postrzegania do nich docierają<sup>13</sup>).

Tworzenie krótkiego opisu własnej, zawsze trudnej sytuacji życiowej nie było dla uczestników prostym zadaniem. Pojawiała się niechęć do opowiadania o sobie, o swoich często traumatycznych przeżyciach. Wymagało to odwagi i całkowitego otwarcia się przed wolontariuszem. Wspomniana niechęć mogła wynikać z początkowo ograniczonego zaufania do wolontariusza, ze wstydu przed ujawnieniem trudnych doświadczeń życiowych, o których nikt nie lubi mówić, ale i z obawy przed przypomnianiem ich sobie na nowo,

---

<sup>12</sup>) A. Maslow (2004) jest autorem tak zwanej piramidy potrzeb, traktującej o tym, że w pierwszej kolejności są zaspokajane potrzeby niższego rzędu, wynikające z funkcji życiowych (potrzeba bezpieczeństwa, głodu, pragnienia), aby następnie przechodzić do zaspokajania potrzeb wyższego rzędu (przynależności, szacunku, uznania czy samorealizacji).

<sup>13</sup>) Jak wskazują badania, bezdomni najczęściej są określanii jako: „lumpy, menele, klozardzi” „sami sobie winni”, „alkoholicy”, „złodzieje”, „nic niewarci”, „brudni” (Gramlewicz, 1998, s. 51–61). Wyraźnie negatywny stereotyp bezdomnego funkcjonujący w społeczeństwie przekłada się na stosunek społeczeństwa do bezdomnych, a co za tym idzie – również na chęć pomocy. Potwierdzeniem funkcjonowania tego rodzaju stereotypów są również komentarze i dyskusje, które toczyły się w trakcie trwania projektu w mediach społecznościowych, między innymi krytyczne głosy dotyczące konkretnych potrzeb, takich jak np. prostownica do włosów.

pomimo często ciężkiej pracy wkładanej w to, aby zepchnąć je w niepamięć. Dlatego pierwsze opisy historii życia sprowadzały się raczej do informacji o aktualnym miejscu pobytu oraz ewentualnych planach na przyszłość.

**Specyfika środowiska otwartego.** W ramach pracy w środowisku otwartym powtarza się zdecydowana większość trudności w tworzeniu opisów potrzeb. Dochodzi jednak i kolejna, specyficzna dla tego sposobu życia, mianowicie polegająca na niejednokrotnym proszeniu o takie wsparcie, które jest w stanie „zmieścić się w plecaku” czy w różnego rodzaju skrytkach, które budują bezdomni „uliczni”. Wynika to z faktu, że często muszą się przemieszczać (stąd noszenie swojego dobytku przy sobie), bądź ukrywać go w różnych miejscach z obawy przed kradzieżą ze strony innych. Jednocześnie niezwykle pokrzepiającą realizatorów projektu kwestią było zamieszczanie przez bezdomnych potrzeb nie tylko własnych, ale i osób, z którymi uczestnicy byli blisko, chcąc tym samym pomóc i im, dzielić się wsparciem, które uzyskują.

Bez wątpienia uczestnictwo w projekcie jest wieloetapowym procesem, a trudności, o których mowa, występowały najczęściej na początku współpracy. W kolejnych etapach, wraz z kontynuacją projektu, można było dostrzec zmianę sposobu myślenia uczestnika o sobie, o bezdomności, o ludziach „z zewnątrz”, o poczuciu samotności oraz o przyszłości poza placówką. W kontakcie z wolontariuszami uczestnicy stopniowo nabierali pewności siebie, stawali się bardziej ufni w stosunku do „świata zewnętrznego”, oswajali się również z myślą o życiu poza schroniskiem, tym „na własny rachunek”.

## Budowanie relacji

Drugim etapem pracy ze Skrzynką, po otwarciu kontaktu, jest budowanie relacji. Chodzi tu nie tylko o pogłębianie relacji między wolontariuszem a Uczestnikiem projektu, ale i o nawiązywanie relacji szerszych, między światem „domnych” a „bezdomnych”, o czym mówi sama nazwa projektu. Skrzynkę traktujemy jako swoisty „wytrych”, pretekst do kompleksowej pracy z osobą doświadczającą bezdomności. Ta z kolei zawsze jest indywidualnie projektowana w zależności od konkretnej sytuacji danej osoby, zawsze w porozumieniu z nią samą.

Etap ten składa się z następujących podetapów: **regularne „opróżnianie” skrzynki i aktualizacja potrzeb, budowanie sieci wsparcia, uruchamianie „spirali życzliwości”.**

### **Regularne „opróżnianie” skrzynki i aktualizacja potrzeb**

Regularne „opróżnianie” Skrzynki ma na celu bardzo prozaiczne zadbanie o nieprzepełnianie jej i stwarzanie dostępu osobom, które chcą pomóc, unikając sytuacji „zapchania” skrytek, co uniemożliwiłoby wsparcie. Chodzi również o nabycie systematyczności i aktywizację uczestników, którzy podjęli się dbania o swoją skrytkę.

Z kolei aktualizacja (wykreślanie bądź dopisywanie) potrzeb ma istotne znaczenie przynajmniej z dwóch względów. Po pierwsze, każe uczestnikom regularnie weryfikować swoje potrzeby, biorąc pod uwagę to, co udało się już uzyskać bądź co nowego pojawiło się w zależności od zmiany sytuacji życiowej. Po drugie, wykreślenie konkretnych potrzeb z listy powoduje, że osoby wspierające mają świadomość tego, że osoba, której pomagają, jest w procesie, jej sytuacja się zmienia, pewne potrzeby udaje się zaspokoić. To z kolei wpływa pozytywnie na dalszą chęć towarzyszenia tejże osobie w zmienianiu jej sytuacji życiowej. Jednocześnie – jak podkreśla jeden z wolontariuszy: „dzięki skrzynce udaje nam się zmotywować osoby bezdomne do podejmowania aktywności, chociażby poprzez systematyczne opróżnianie swojej skrytki. Na bieżąco weryfikuje swoje potrzeby, dokonuje aktualizacji, myśli o nich” (Marta).

### **Możliwości i trudności pracy podczas regularnego „opróżnianie” skrzynki i aktualizacji potrzeb**

**Specyfika instytucji.** Praca z osobą bezdomną przebywającą w instytucji ujawniła silne więzi istniejące między uczestniczkami projektu a niezaangażowanymi w projekt mieszkankami schroniska. Uczestniczki nie tylko dzieliły się pozyskanymi darami ze współlokatorkami, ale także wśród potrzeb wpisywały także i te, które wyrażały współmieszkanki. Był to niewątpliwie wyraz solidarności z kobietami, które łączyło nie tylko wspólne miejsce pobytu, ale i współodczuwanie zbliżonej sytuacji życiowej, której aktualnie doświadczały. Tak opisuje tę sytuację wolontariusz:

*Doszliśmy do wniosków, że osoby, które nie mają prawie nic (z perspektywy ludzi posiadających swoje mieszkanie, pracę, rodzinę) z dużą łatwością dzielą się z innymi, robią to naturalnie i spontanicznie.*

Regularne weryfikowanie potrzeb znajdujących się na opisach wymaga systematycznych spotkań wolontariusza i uczestnika Skrzynki. Stąd pew-

nym ułatwieniem jest możliwość organizowania ich w schronisku, bez konieczności poszukiwania miejsc pośrednich, niesprzyjających komfortowemu samopoczuciu uczestnika i spokojnej rozmowie.

Zaletą pracy z osobą bezdomną przebywającą w placówce jest również to, że w każdej chwili istnieje możliwość pozyskania informacji na temat uczestnika, np. przez skontaktowanie się z opiekunem pracującym w instytucji. Częściej jednak można korzystać z pomocy współlokatorów, którzy także są uczestnikami projektu i mogą pośredniczyć w kontakcie w sytuacjach trudnych (np. gdy dany uczestnik nie odbiera telefonu bądź kontakt z jakichś przyczyn jest utrudniony). Wsparcie ze strony innych uczestników ma istotne znaczenie także w realizacji założeń Skrzynki czy wywiązywania się z zadeklarowanych obowiązków. Uczestnicy przypominają sobie nawzajem o obowiązkach, niekiedy pomagają sobie w „opróżnianiu” skrytek w sytuacji, gdy dany uczestnik nie ma takiej możliwości (mieszkańcy często pracują, zajmują się dziećmi, zaprowadzają je do szkoły czy przedszkola i odbierają z nich, wykonują obowiązki na rzecz schroniska). Także wolontariusz regularnie sprawdza stan skrytek, informuje o ich wypełnieniu czy wspiera w „opróżnianiu” w sytuacji, gdy uczestnik nie ma takiej możliwości.

Warto w tym miejscu również wspomnieć o specyficznych trudnościach osób, które uzyskały mieszkania socjalne. Mają one jasno sprecyzowane potrzeby, jak: pralka, lodówka, telefon, kuchenka czy mikrofała, które zdecydowanie – z racji ich wartości – trudniej jest zrealizować. Sytuacja, gdy następuje pewne spowolnienie w zaspokajaniu potrzeb w porównaniu z momentem zamieszczenia opisu po raz pierwszy (efekt świeżości, zainteresowania przechodniów, liczne informacje w mediach), może wpływać na pewien spadek motywacji uczestnika. Jednocześnie komentarze przechodniów czytających opisy potrzeb świadczą o pewnym niezrozumieniu z ich strony: „po co bezdomnemu lodówka?”, mimo zamieszczania w opisach informacji o przyznanym mieszkaniu socjalnym. Dodatkową trudnością jest brak możliwości przechowywania sprzętów wielkogabarytowych, szczególnie potrzebnych osobom, które otrzymały mieszkanie socjalne. Nie otrzymują one precyzyjnej informacji, kiedy będzie możliwe wprowadzenie się do mieszkania, co z kolei generuje problemy związane np. z koniecznością nieustannego przesuwania ustalonych wcześniej z pomagającymi terminów odebrania rzeczy wielkogabarytowych.

Wśród kolejnych trudności pojawiających się na tym etapie można wymienić problem z wywiązywaniem się z zawartego kontraktu, a konkretnie – zobowiązania do regularnego „opróżniania” skrytki. Zdecydowanie naj-

większym problemem było jednak przekazywanie przez osoby pomagające rzeczy nieodpowiadających potrzebom zamieszczonym na opisach. Wielokrotnie do skrytek wrzucane są rzeczy odbiegające od zapotrzebowania (rzeczy w ogóle niewymienione w opisie bądź innego rozmiaru; w skrytkach kobiet rzeczy dla mężczyzn itp.), bądź też rzeczy stare, zniszczone, nadające się tak naprawdę jedynie do wyrzucenia. To przykład „pomocy”, która w rzeczywistości staje się większym obciążeniem niż wsparciem. Tu pojawiał się dylemat wolontariusza: co powinien zrobić z tego typu „darami” – wyrzucić czy jednak przekazywać z obawą, że uczestnicy mogą poczuć się urażeni takim sposobem traktowania.

Istotną i często dotkliwą trudnością, której doświadczali wolontariusze w pracy z uczestnikami, było obarczanie ich winą za np. niewystarczający poziom wsparcia czy też pomoc nie taką, jakiej oczekiwali. Niekiedy pojawiały się także pewne niedomówienia co do oczekiwań względem siebie (np. kwestia większego zaangażowania w „opróżnianie” skrytki przez wolontariusza czy częstotliwości spotkań). Jednocześnie obok wielu trudności należy na tym etapie podkreślić podstawową możliwość i zaletę, jaką daje Skrzynka, a mianowicie obserwowanie jak współmieszkanki schroniska dzielą się tym, co otrzymują za pośrednictwem Skrzynki z innymi kobietami również niebiorącymi udziału w projekcie. Należy również wspomnieć, że obok tak pozytywnych relacji, zdarzały się także epizody zazdrości między uczestnikami – mieszkankami schroniska o to, kto otrzymuje „lepsze” czy bardziej wartościowe rzeczy.

**Specyfika środowiska otwartego.** Specyfika pracy w środowisku otwartym ujawnia podstawową trudność związaną z podetapem „opróżniania” Skrzynki, jaką jest brak możliwości przechowywania gromadzonych rzeczy, co zostało już opisane wcześniej. Dotyczy to zarówno uzyskanej odzieży, jak i produktów spożywczych. Dodatkowo poważnym utrudnieniem był brak możliwości nawiązania kontaktu telefonicznego z racji braku telefonu bądź trudności z jego doładowaniem, przez co umawianie spotkań i odnalezienie się w konkretnym miejscu nie było łatwe. Niekiedy „opróżnianiu” Skrzynki także towarzyszył wstyd bezdomnego przed rozpoznaniem go jako osoby bezdomnej, korzystającej z pomocy<sup>14)</sup>.

---

<sup>14)</sup> Sytuacja ta dotyczy przede wszystkim opisanej roli „na normalnego”, będącego nie do rozpoznania jako „typowy” bezdomny.



### ***Budowanie sieci wsparcia***

Sieć wsparcia społecznego jest rozumiana jako sieć różnorodnych powiązań, relacji między jednostką a członkami tejże sieci, tworzących układ powiązań względem siebie nawzajem, dzięki czemu członkowie mogą mieć poczucie bezpieczeństwa oraz przynależności (Kawula, 1996). Budowanie sieci wsparcia polega na nawiązaniu kontaktu z różnymi instytucjami, świadczącymi wsparcie dla osób doświadczających bezdomności, np. w postaci pomocy żywnościowej, poszukiwania pracy, dostępu do opieki zdrowotnej czy pomocy społecznej. Pomoc ma tu polegać na „towarzyszeniu, budzeniu aktywności, wspieraniu, czuwaniu, uczestniczeniu i dopomaganiu podopiecznemu w umiejętnym spożytkowaniu wpływów środowiska. Jej cechą jest zadbanie o to, aby podopieczny był w pełni świadomy, aktywny i odpowiedzialny za siebie” (Marynowicz-Hetka, 2007, s. 510).

### **Możliwości i trudności pracy podczas budowania sieci wsparcia**

**Specyfika instytucji.** Na tym etapie praca wolontariusza obejmuje także pomoc osobom bezdomnym w nawiązywaniu kontaktu z różnymi formami wsparcia. W nawiązaniu do powyższego punktu widzenia pedagogiki społecznej jest istotne, aby stale aktywizować uczestników do pracy nad poprawą swojej sytuacji życiowej i towarzyszyć im w zadaniach, które początkowo mogą ich przerastać. Zadaniem wolontariusza nie jest wyręczanie uczestnika we współpracy z różnymi formami wsparcia, a jedynie ułatwienie mu nawiązania z nimi kontaktu. Niekiedy wolontariusz udziela wsparcia informacyjnego dotyczącego istniejących instytucji oferujących pomoc, zajmuje się „pomostowaniem” między uczestnikiem a np. pracownikiem socjalnym, czy przyjmuje rolę mediatora w relacji między uczestnikiem a instytucją, niekiedy rzecznika osoby bezdomnej<sup>15)</sup>. Uczestnicy w takich sytuacjach czują się pewniej oraz są lepiej traktowani przez urzędników (nie są odsyłani i traktowani przedmiotowo, urzędnicy poświęcają im więcej czasu, np. pomagając w wypełnieniu potrzebnych dokumentów)<sup>16)</sup>. Jak

<sup>15)</sup> O rolach pracownika socjalnego szerzej w: DuBois, Miley (1999).

<sup>16)</sup> Uczestnicy projektu nieraz opowiadali o trudnych relacjach z pracownikiem socjalnym czy kuratorem. Często wynikało to z ich przykrych doświadczeń oraz z obawy, że zostaną im odebrane prawa rodzicielskie. Jedną z przeszkód w nawiązywaniu kontaktu, np. z instytucją świadczącą pomoc żywnościową w postaci paczek, okazała się rozbudowana biurokracja.

podkreślali, „instytucje pomocowe traktowały ich z dużo większą uwagą i zainteresowaniem”.

Często duży problem stanowi także dla nich przyznanie się do tego, gdzie mieszkają. Potwierdzeniem tego mogą być słowa jednej z uczestniczek: „Najtrudniejszym momentem, gdy załatwiam jakieś sprawy, jest powiedzenie, że mieszkam w schronisku”.

**Specyfika środowiska otwartego.** W przypadku pracy z uczestnikami projektu przebywającymi w środowisku otwartym istotną kwestią okazała się potrzeba doinformowania ich o możliwościach pomocy. Miało to znaczenie zwłaszcza w przypadku osób krótkotrwale bezdomnych, niezorientowanych jeszcze do końca w sposobach przetrwania na ulicy, również dzięki dobrze rozpoznany możliwościom wsparcia ze strony różnych instytucji pomocowych (jak tych wydających ciepłe posiłki, paczki żywnościowe, zapewniających możliwość ogrzania się, zadbania o higienę i innych). Dodatkowo niejednokrotnie należało włożyć sporo wysiłku w przekonanie uczestnika, że zasługuje na pomoc, że ma prawo o nią poprosić i z niej skorzystać. Niezwykle istotną trudnością, jaka pojawiła się w pracy z bezdomnymi „bezdachowymi”, była początkowa bariera w nawiązaniu kontaktu z pracownikami socjalnymi. Podstawą do rozpoczęcia współpracy z pracownikiem socjalnym jest, zgodnie z Ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, przeprowadzenie przez niego wywiadu środowiskowego w miejscu zamieszkania klienta. Jednocześnie pracownicy socjalni byli gotowi spotkać się z bezdomnym przebywającym w schronisku czy czasowo pomieszkującym u znajomych, wykluczając niestety możliwość przeprowadzenia wywiadu na klatce schodowej, w samochodzie, w parku czy innych miejscach zamieszkania uczestników projektu. W tej sprawie prowadzono wiele rozmów z kierownictwem Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, tłumacząc, że dla tych właśnie uczestników wspomniane przestrzenie stanowią miejsca ich zamieszkania, więc zastrzeżenie się Ustawą, która rzekomo „nie pozwala” przeprowadzić w nich wywiadu, a jedynie w mieszkaniach czy pokojach schroniska, nie miało racji bytu. Nie bez znaczenia pozostała tu interwencja Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka, która skierowała do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej pismo z prośbą o ustosunkowanie się i przedstawienie interpretacji przepisów zawartych w Ustawie, obowiązujących pomoc społeczną. Odpowiedź z Ministerstwa, dość ogólna, z jednej strony nie rozwiała wątpliwości kierownictwa MOPS z racji braku szczegółowych wytycznych, „co robić”, z drugiej jednak stro-

ny wspomniana ogólność pozwoliła na szeroką interpretację. Tym samym ostatecznie udało się doprowadzić do możliwości przeprowadzania wywiadów środowiskowych także w miejscach zamieszkania bezdomnych „ulicznych”, tym samym wprowadzając pracowników socjalnych w grono sieci instytucji wspierających uczestników Skrzynki.

Podsumowując, należy podkreślić, jak ważne jest towarzyszenie uczestnikowi przez wolontariusza, który z nim pracuje, podczas nawiązywania współpracy i budowania sieci wsparcia. Nie wystarczy przekazanie mu informacji, gdzie to wsparcie może uzyskać. Wielokrotnie bezdomny samodzielnie ubiegający się o pomoc nie ma „siły przebicia”, co zostało opisane. Duże znaczenie ma umiejętność przekazywania kontaktu innym specjalistom, z którymi uczestnik powinien/chciałby współpracować. Wolontariusz nie jest ekspertem w każdej dziedzinie życia. Ma pełnić rolę pierwszego kontaktu, pośrednika, który wspiera uczestnika w dotarciu do niezbędnych w jego indywidualnej sytuacji specjalistów.

### **Uruchamianie „spirali życzliwości”**

Spirala życzliwości to pojęcie, które silnie wiąże się z opisywaną powyżej siecią wsparcia, niejako stanowiące podstawę budowania owej sieci. Celowo jest tutaj wyróżniona, aby podkreślić pozytywne zjawiska, jakie indukuje Skrzynka także wśród osób niezwiązanych z żadną instytucją. Ich pomoc stanowi potrzebę serca, nie zaś wynik profesjonalnych zorganizowanych działań instytucjonalnych. Spirala życzliwości oznacza pozytywne relacje pojawiające się w danym środowisku jednostki, służące nie tylko pomocy jej, lecz również samorozwojowi (Kawula, 2002). Co ważne, podstawą funkcjonowania spirali życzliwości jest zasada korzystności, przejawiająca się w pozytywnych relacjach uwrażliwionych na potrzeby jednostki, mobilizujących potrzebującego do podejmowania samodzielnych działań oraz wzmacniających nastawienie na „pomyślnie rozwiązanie nurtujących go problemów” (Kawula, 1997).

Wśród tych, którzy odpowiedzieli na prośbę o wsparcie ze strony uczestników projektu, znalazły się osoby, które zaoferowały sfinansowanie remontu mieszkania socjalnego jednego z uczestników, zorganizowały wśród znajomych zbiórkę wyposażenia innego mieszkania, zaoferowały pracę z uczestnikami na zasadzie coachingu czy włączyły się w projekt poprzez odpowiedź na potrzeby dzięki pomocy klientów pewnej restauracji oraz przygotowywanie paczek żywnościowych. Takich przykładów jest wiele:

pokazują one, jak środowisko lokalne wspiera działania Skrzynki, nie pozostając wobec niej obojętnym.

*Skrzynka pomaga przełamywać stereotypy – ludzie uświadamiają sobie, że osoby bezdomne mogą mieć takie same potrzeby jak oni. Skrzynka nie tylko przynosi korzyści materialne, ale także przyczynia się do nawiązywania relacji, budowania więzi między wolontariuszami a uczestnikami, uczestnikami a pomagającymi. (Marta)*

Odnosząc się do literatury i mając na uwadze realizowane wsparcie informacyjne prowadzące do otrzymania profesjonalnej pomocy udzielanej przez sieć instytucjonalną, a zarazem uruchomienie owej „spirali życzliwości” może świadczyć o zaistnieniu „wsparcia integrującego”, które stanowi miarę „osadzenia jednostki w sieci społecznej” (Hause, 1981 za: Kacperczyk, 2006, s. 21). Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że podejmowane próby integracji społecznej wpływają na wzrost poczucia przynależności (w tym przypadku osób bezdomnych), a co za tym idzie również odpowiedzialności i wzajemności (tamże). Jak opisują uczestnicy:

*[...] Skrzynka jest czymś niesamowitym, daje wiarę w ludzi, którym los bezdomnych, jak i domnych nie jest obojętny; bo mają otwarte serca na innych (Ewelina);*

*[...] uczestnicząc w projekcie mogłam przekonać się, że są ludzie, którzy pomagają innym nie oceniając ich. Poznałam wielu życzliwych ludzi. (Dagmara)*

## **Możliwości i trudności pracy podczas uruchamiania „spirali życzliwości”**

**Specyfika instytucji.** W kontaktach z osobami z zewnątrz, zgłaszającymi chęć pomocy, zdarzały się sytuacje, kiedy wolontariusz był traktowany jak firma sprzątająca, kiedy proszono go o odbiór rzeczy wielkogabarytowych bądź mniejszych, ale w większej ilości, które nie nadawały się już do użytku bądź nie odpowiadały zapotrzebowaniu uczestników. Brak zgody na ich odebranie spotykał się z dużym oburzeniem. W tych sytuacjach postrzegano wolontariusza jako swoistego pośrednika w relacji z wszystkimi potrzebującymi, twierdząc, że „Przecież gdzieś, komuś je panie rozdadzą”.

Jednocześnie ogromną siłą i motywacją do działania wolontariuszy, ale i wzmocnienie dla uczestników, stanowił duży odzew osób chcących pomagać. Nie pozostawało to bez znaczenia dla uczestników w procesie ich

odbudowywania wiary i zaufania w osoby „z zewnątrz”, na co mogą wskazywać wypowiedzi uczestnika i wolontariusza Skrzyńki:

*Nie spodziewałam się, że odzew ludzi będzie taki duży, bo zazwyczaj bezdomni są źle odbierani i postrzegani przez innych. Dzięki pomocy darczyńców zdobyłam wiele rzeczy, takich jak: łóżka, pralkę, mikrofalówkę, biurka czy szafki. To są jedne z największych darów, ale oprócz nich dostałam także przeróżne rzeczy potrzebne do codziennego życia.* (Ewelina)

*Nasza podopieczna opuściła schronisko. Ale najważniejsze jest to, że dzięki skrzynce uwierzyła w dobroć ludzi. Udało nam się wydobyć z niej siły i wolę walki o lepszą przyszłość dla niej samej oraz dla jej dzieci.* (Marta)

Z kolei jeden z wolontariuszy pisze o zaangażowaniu wolontariuszy i ofiarodawców, które „przyczynia się do odzyskiwania wiary w ludzi, zwłaszcza wśród bezdomnych, którzy kiedyś poważnie się na nich zawiedli” (Marta). Jedna z uczestniczek – jak podkreśla wolontariuszka – „po trudach życia i tego, jak złych ludzi spotkała na swojej drodze, wreszcie może odetchnąć i zbudować nowy dom dla siebie i swojej rodziny” (Klaudyna).

Pozytywnym zaskoczeniem dla wolontariuszy były również sytuacje, kiedy osoby, które dowiadywały się o skrzynce, organizowały większą grupę osób, np. znajomych z pracy czy rodzinę i pomagały na większą skalę, gromadząc rzeczy od zaangażowanej grupy osób.

**Specyfika środowiska otwartego.** Najważniejszą możliwością wynikającą z pracy w środowisku otwartym było uwrażliwienie społeczności lokalnej czy szerszej społeczności na problem bezdomności. Jak pisały studentki (Mikołajczyk, Pabisiak, Przygodzka, Ubik, 2017, s. 9)<sup>17)</sup>, realizujące projekt socjalny w ramach kształcenia w zakresie pedagogiki społecznej, oparty na projekcie Skrzyńki, były obalane stereotypy, a także zmiana sposobu postrzegania osób „bez domu” przez „domnych”, na co wskazuje wypowiedź:

*[...] uwrażliwienie społeczeństwa, a co za tym idzie zmianę sposobu postrzegania osób bezdomnych oraz kształtowanie świadomości w stosunku do*

<sup>17)</sup> Projekt socjalny „Podaruj radość” stanowi aneks do następujących prac licencjackich: Mikołajczyk M. (2017), Relacje społeczne podopiecznych schroniska dla bezdomnych kobiet z dziećmi; Pabisiak M. (2017), Relacje społeczne podopiecznych schroniska dla bezdomnych kobiet z dziećmi; Przygodzka M. (2017), Zinstytucjonalizowane działania wychowawcze podejmowane wobec bezdomnych kobiet z dziećmi; Ubik E. (2017), Wychowanie bez domu. Obraz życia dzieci w schronisku dla bezdomnych kobiet z dziećmi.

*potrzeb, jak i historii życia osób bezdomnych, m.in. poprzez możliwość pokazania społeczeństwu, że ludzie bezdomni to nie tylko ludzie z problemem alkoholowym, ale także ludzie, którzy podejmują różne działania w celu chęci zmiany swojej dotychczasowej sytuacji.*

Ponadto dzięki Skrzynce jest podnoszona świadomość społeczeństwa na temat problemu bezdomności, który trwa niezależnie od warunków pogodowych (zwykliśmy słyszeć więcej o bezdomnych przy okazji zbliżającej się zimy i pierwszych przypadków odmrożeń czy zamarznięć na ulicy).

*Skrzynka przyczynia się do uuwrażliwiania społeczeństwa, gdyż zainteresowanie nią można zaobserwować nie tylko w czasie świąt, czy zimą, gdy temat bezdomności jest najbardziej rozpowszechniany (Marta).*

Poniższa wypowiedź wolontariuszki niejako odwraca myślenie o Skrzynce jako narzędziu „pomagania” osobom bez domu, na rzecz wsparcia osób „domnych” – ich aktywizowania, pomocy w ich pomaganiu innym.

*Dzięki niej potrzebujący otrzymują pomoc, ale także skłania ona ludzi do zatrzymania się na moment, aby przeczytać zamieszczone na niej opisy, i do zastanowienia się nad problemami innych osób. Uświadamia, iż wokół nas są ludzie, którzy z bardzo różnych powodów są bezdomni, że mają problemy oraz są samotni. Dzięki tej skrzynce nie tylko pomagamy bezdomnym, ale także uświadamiamy i aktywizujemy mieszkańców naszego miasta (Martyna).*

Podsumowując, warto dodać, że dużym impulsem do uruchamiania „spirali życzliwości” jest obecność Skrzynki na portalach społecznościowych i regularne zamieszczanie tam aktualizacji potrzeb uczestników czy informacji o realizowanych działaniach. Na uwagę zasługuje także istotna moc sprawcza dziennikarzy, których interwencja doprowadziła do przyspieszenia przyznania mieszkania socjalnego jednej z uczestniczek projektu (otrzymałam je z dnia na dzień, po wcześniejszym kilkuletnim oczekiwaniu).

## **„Zamykanie” kontaktu**

Trzeci etap pracy ze Skrzynką – zamykanie kontaktu – rozumiemy jako moment zakończenia współpracy, czy raczej lepiej będzie stwierdzić – proces jej zakańczania z racji tego, że nigdy nie jest to jednorazowa sytuacja, ale

cykl działań przygotowujących uczestnika do samodzielnego życia, bez tak intensywnego wsparcia wolontariusza, jak to miało miejsce w poprzednich etapach. Być może dobrym określeniem jest to, że w zasadzie od momentu nawiązania relacji rozpoczyna się proces „zamykania” kontaktu, a więc od początku osvajanie uczestnika z myślą, że on sam jest odpowiedzialny za swoje życie i powinien dążyć do samodzielności.

### **Możliwości i trudności pracy podczas „zamykania” kontaktu**

**Specyfika instytucji.** Zamykanie kontaktu z uczestnikami projektu, którzy powoli zaczęli żyć na własny rachunek nie było proste. Relacje, jakie nawiązywały się między nimi a wolontariuszami w czasie wzajemnej współpracy, były w wielu przypadkach bliskie. Wolontariusze czuli się współodpowiedzialni za ich sytuacje. Osoby, które opuściły schronisko, z jednej strony chciały żyć samodzielnie, z drugiej zaś miały wiele obaw z tym związanych, często czuły się samotne i nadal potrzebowały wsparcia. Dlatego zamykanie kontaktu nie mogło następować z dnia na dzień, wymagało czasu, podobnie jak to miało miejsce podczas jego nawiązywania. W każdym przypadku przygotowywano uczestnika na to, że współpraca w końcu dobiegnie końca, że rola wolontariusza się zmieni z towarzyszącego na danym etapie trudności, we wspierającego od czasu do czasu, po ostateczne zakończeniu relacji w momencie, gdy będzie pewność, że uczestnik daje sobie radę i wolontariusz jest mu już niepotrzebny (co zresztą stanowi dla niego największą satysfakcję). Należy jednak podkreślić, że w niektórych sytuacjach mimo zamknięcia kontaktu kobiety, które otrzymały mieszkanie i zaczęły, jak same to określają, „życie na własny rachunek”, mają silną potrzebę utrzymania kontakt telefonicznego z wolontariuszem, informowania go od czasu do czasu o swojej aktualnej sytuacji, chwalenia się drobnymi sukcesami czy radzenia się przy napotykananiu trudności, na co wskazuje wypowiedź:

*Obecnie przebywam już w lokalu socjalnym i mimo, że wyszłam z bezdomności i rozpoczęłam nowy, lepszy rozdział w życiu, to nadal współpracuję z wolontariuszkami ze skrzynki. Wiem, że mogę na nie liczyć i uważam, że są wspaniałymi osobami, a to, co robią, wychodzi im niesamowicie dobrze. Bardzo się cieszę, że zdecydowałam się na udział w tych działaniach i że spotkałam w swoim życiu osoby, które zechciały mi pomóc i które interesuje mój los i sytuacja moich dzieci (Ewelina).*

**Specyfika środowiska otwartego.** W przypadku osób przebywających na ulicy określenie momentu zakończenia współpracy jest niezwykle trudne, podobnie jak trudne jest określenie, kiedy następuje moment, o którym można powiedzieć, że uczestnik „stanął na nogi”, radzi sobie sam. O ile w przypadku osób przebywających w schronisku czy tych, które otrzymały mieszkania socjalne, można pokusić się o stwierdzenie, że nastąpiła u nich pewna stabilizacja sytuacji życiowej, o tyle w przypadku bezdomnych „bezdachowych” nie jest to takie proste. Najłatwiejszym wyznacznikiem chwili zakończenia współpracy może być ten moment, kiedy wszystkie aktualne potrzeby uczestnika zostały zaspokojone. Nie daje to jednak wolontariuszowi satysfakcji i spokoju, że może pozostawić uczestnika w dobrej kondycji, bez potrzeby dalszego wsparcia. Nawet znalezienie pracy bez możliwości schronienia nie rozwiązuje problemu, podobnie jak znalezienie schronienia bez stałych zarobków nie gwarantuje poradzenia sobie na dłuższą metę, bez obawy powrotu na ulicę. Tak zarysowuje się logika błędnego koła, często określająca rzeczywistość bezdomnych „ulicznych”. Nie zawsze jednak owa „stabilizacja” oznacza to samo dla wolontariusza i uczestnika projektu, dlatego decyzja o zakończeniu współpracy zawsze powinna być decyzją wypracowaną wspólnie.

Warto jednak dodać, że nie zawsze ma to miejsce. Niekiedy decyzja zostaje podjęta przez uczestnika, mimo że wolontariusz ma wciąż wiele pomysłów, jak mógłby mu pomóc. W tej sytuacji nie ma innego wyjścia, jak tylko zaakceptować wybór, z którym wolontariusz nie do końca się zgadza, co w praktyce nie jest łatwe. Poza tym zdarzają się sytuacje – zwłaszcza w pracy w środowisku otwartym – kiedy uczestnik nie pojawia się na kolejnych spotkaniach, kontakt z nim się urywa i nie wiadomo do końca, co było tego przyczyną. Tego typu sytuacje stanowią również swoistą lekcję dla wolontariuszy i rodzą wiele pytań bez odpowiedzi, np. o granice pomagania, o przystawalność świata bezdomnych żyjących od lat na ulicy i świata „domnych”, o różnice wyobrażeń jednych i drugich na temat współuczestniczenia.

## ZAKOŃCZENIE

Skrzynka „Domni – Bezdomni” stanowi narzędzie, pozwalające dotrzeć do osoby doświadczającej bezdomności. Wprost, bezpośrednio zakłada pomoc w spełnieniu jej potrzeb na danym etapie życia. Pośrednio staje się „wytrychem” do nawiązania kontaktu służącego kompleksowej pomocy



osobie, która na tym etapie życia jej potrzebuje; pretekstem do zmotywowania bezdomnych do działania, ale i włączenia do tej pomocy zarówno profesjonalistów reprezentujących rozmaite instytucje, jak i osoby nie trudniące się wsparciem innych na co dzień, ale mające dobro potrzebujących na sercu. Skrzynka staje się zatem „łącznikiem” między dwoma światami: „domnych” i bezdomnych, tylko z pozoru tak od siebie różnymi. Pozwala na ujawnianie się potencjałów tkwiących w osobach chcących pomóc, ale i potencjałów tkwiących w samych bezdomnych, niejednokrotnie – wbrew stereotypom – przypominając im samym i społeczeństwu, że takowe potencjały posiadają.

Niejednokrotnie wspomina się, że jednym z najpoważniejszych problemów w pomocy społecznej jest zjawisko wyuczonej bezradności, tak często towarzyszące jej beneficjentom, w tym także osobom „bez domu”. Bezradność rodzi się na skutek – nieraz wieloletniego – tkwienia w marazmie, odczucia beznadziejności swojej sytuacji, nieskutecznych podejmowanych prób jej zmiany. Jednocześnie należy pamiętać, że owej bezradności często uczą instytucje, które zamiast wspierać adresatów swojego działania, wydają się wyręczać ich na różnych polach, zagaszać przejawy zaradności czy samodzielności<sup>18)</sup>. Podobnie jak przez lata można się uczyć bezradności, tak też analogicznie można się uczyć zaradności. Pojęcie wyuczonej zaradności mogłoby określać te wszystkie działania, „dobre praktyki” profesjonalistów, którzy wspierają samodzielność tych, dla których i z którymi działają. Do nich właśnie może należeć opisywany w niniejszej publikacji projekt Skrzynki, zakładający upelnomocnianie uczestników w ich działaniach, wzmacnianie ich sił i od lat niekiedy tłumionych przejawów samodzielnego myślenia i aktywności w relacji z tymi, którzy zamiast nich samych mianowali siebie tytułem eksperta od ich życia. Uczenie zaradności nie jest czymś prostym, zakładającym natychmiastowość efektów. To proces, często mozolny, rozłożony w czasie, ale realizowany konsekwentnie może stanowić podstawę dla działań podejmowanych na rzecz wychodzenia z bezdomności, co dla każdego dotkniętego tym problemem oznacza coś zupełnie innego. Skuteczne wsparcie musi zakładać czasowość relacji na danym etapie przeżywanego trudności, aby następnie wspierający mógł stać się niepo-

<sup>18)</sup> Hanna Kubicka (2005, s. 110) na podstawie badań przeprowadzonych w schroniskach dla bezdomnych kobiet wskazuje na pewien paradoks dotyczący instytucjonalnej pomocy osobom bezdomnym, który można określić jako umacnianie, utrwalanie dotychczasowej pozycji bezdomnych, uzasadnianie „nic nierobienia” ze swoim życiem.

trzebnym, co miałoby oznaczać, że osoba, której się pomaga, odzyskała równowagę i radzi sobie samodzielnie. Stąd słowa jednego z bezdomnych: „pomóż nam, my sami to zrobimy”<sup>19)</sup>, stanowią kwintesencję tego, na czym ma polegać wsparcie, którego oczekują.

## BIBLIOGRAFIA

- DuBois, B., Miley, K.K. (1999). *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. Katowice: Biblioteka Pracownika Socjalnego.
- Gramlewicz, B. (1998). Stereotyp bezdomnego w opiniach mieszkańców makroregionu południowego. W: P. Dobrowolski, I. Mądry (red.), *Ubodzy i bezdomni*. Katowice: Wydawnictwo UŚ.
- Kacperczyk, A. (2006). *Wsparcie społeczne w instytucjach opieki paliatywnej i hospicyjnej*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Kawula, S. (1996). Wsparcie społeczne – kluczowy wymiar pedagogiki społecznej. *Problemy opiekuńczo-wychowawcze*, 1, 6–7.
- Kawula, S. (1997). Spirala życzliwości: od wsparcia do samodzielności. *Auxilium Sociale: Wsparcie Społeczne*, 1.
- Kawula, S. (1999). Wsparcie społeczne. W: D. Lalak, T. Plich (red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Kawula, S. (2002). *Pomocniczość i wsparcie. Kategorie pedagogiki społecznej*. Olsztyn: Oficyna Wydawnicza „Kastalia”.
- Kostrzyńska, M. (2010). W jaki sposób świat „obcych” staje się światem „swoich”? *Praca Socjalna*, 4, 54–68.
- Kubicka, H. (2005). *Bezdomność rodzin samotnych matek. Społeczno-wychowawcze aspekty zjawiska*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Marynowicz-Hetka, E. (2007). *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, t. 1. Warszawa: WN PWN.
- Masłow, A. (2004). *W stronę psychologii istnienia*. Poznań: Dom Wydawniczy REBIS.
- Mikołajczyk, M., Pabisiak, M., Przygodzka, M., Ubiak, E. (2017). *Projekt socjalny „Podaruj radość”*, aneks pracy licencjackiej.
- Nózka, M. (2006). *Włóczęgostwo. Zjawisko społeczne i interwencja socjalna*. Kraków: Wydawnictwo UJ.
- Urazińska, A. (2017). Skrzynka pomocy. „Proszę o buty i pastę do zębów”. *Gazeta Wyborcza* (wydanie łódzkie) z 3.01.2017, <http://lodz.wyborcza.pl/lodz/1,35136,21196222,skrzynka-pomocy-poprosze-o-buty-i-paste-do-zebow.html?disableRedirects=true>, dostęp: 28.02.2018.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. nr 64, poz. 593).

---

<sup>19)</sup> Słowa te wydają się stanowić analogię do założenia pedagogiki Marii Montessori „pomóż mi samemu to zrobić”, które – choć dedykowane dzieciom – są uniwersalne i nie tracą na znaczeniu, niezależnie od wieku adresatów naszych działań.

## “HOMEFUL – HOMELESS” BOX AS AN INNOVATIVE WAY OF WORKING WITH PEOPLE EXPERIENCING HOMELESSNESS

### ABSTRACT

The aim of this article is to present an innovative idea for working with people “without a home” through a tool called “Homeful – Homeless” Box. It is designed to help people “without a home” to get out of homelessness as well as to help them meet their basic needs emerging on the path to stabilization. The Box is a kind of a “link” between those who are in a difficult life situation “without a home” and “homeful” persons who want to help because they are sensitive to the fate of the Other. A person helping through the “Homeful – Homeless” Box can be sure that the support goes directly to a specific homeless person and corresponds to his/her real needs.

We perceive the work through such a tool processually for at least two reasons. First, we are able to distinguish its definite, consecutive stages. It is not possible to set rigid boundaries between them, but rather to outline some of the actions that determine a smooth transition from one stage to another. Second, cooperation of the volunteer with the project Participant requires each time individual and mutual “getting along”, adjusting, various modifications of activities, which also takes the form of an interactive process of continuous communication and negotiation.

The following stages can be distinguished as part of the above-mentioned work process through the Box: initiating the contact, building relationships and “closing” the contact.

Within each of the stages, we can distinguish internally the sub-stages that define them in greater detail. We indicate the opportunities and difficulties that are associated with each stage and sub-stage. In addition, these difficulties and opportunities are further differentiated depending on whether the work is taking place in an institution or in an open environment.

**Key words:** homelessness, social work, empowerment, social support